

TITULO 83: EMPRESAS DE SERVICIO PUBLICO
 CAPITULO I: ILLINOIS COMMERCE COMMISSION
 SUBCAPITULO b: ESTIPULACIONES PERTINENTE A MAS DE UN TIPO DE
 EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO

PARTE 280

**PROCEDIMIENTO PARA LAS EMPRESAS DE SERVICIO PUBLICO DE
 GAS, ELECTRICIDAD, AGUA Y ALCANTARILLADO CONCERNIENTE
 A LA ELEGIBILIDAD DE SERVICIO, DEPOSITOS,
 PRACTICAS DE PAGO Y DESCONTINUACION DE SERVICIO**

Sección

280.10	Política
280.20	Alcance y aplicaciones
280.30	Cláusula de limitación
280.40	Definiciones
280.50	Solicitudes para servicio
280.60	Actuales clientes
280.70	Depósitos
280.75	Reembolsos
280.80	Estimado de cuentas
280.90	Cuentas delincuentes y cargos a pagos delincuentes
280.100	Servicio sin cobrar
280.105	Trato de conexiones legales
280.110	Acuerdos de pagos diferidos
280.120	Plan presupuestario de pagos
280.130	Descontinuación de servicio
280.135	Descontinuación de servicio durante el periodo del uno de diciembre hasta (e incluyendo) el 31 de marzo
280.138	Reconexión de servicio a pasados clientes residenciales durante la temporada de invierno
280.140	Descontinuación de servicio a clientes con edificios de apartamentos con contadores maestros
280.150	Cargo por reconectar servicio
280.160	Procedimientos para disputas
280.170	Procedimiento de la comisión para disputas
280.180	Notificación pública de los reglamentos de la comisión
280.190	Notificaciones de segunda lengua
280.200	Libreto de información para el consumidor
APENDICE A	Notificación de desconexión de servicio
APENDICE B	Requisito para prevenir desconexión de servicio en caso de enfermedad
APENDICE C	Notificación al público
APENDICE D	Inserción para ser incluida con cada notificación de desconexión enviada a consumidores de gas y electricidad

AUTORIDAD: Implementación del Ucto de Ayuda por parte de Empresas de Servicio Público a Pequeños Negocios" (Small Business Utility Deposit Relief Act) (Ill. Rev. Stat. 1991, capítulo 11 2/3, párrafos 1001 et. seq.) y Secciones 8-101 y 8-207 del Ucto Referente a Empresas de Servicio Publico" (Public Utilities Act) (Ill. Rev. Stat. 1991, capítulo 111 2/3, párrafos 8-101 y 8-207), y autorizado por la Sección 8 del **Acto de Ayuda por** parte de Empresas de Servicio Público a Pequeños Negocios (111. Rev. Stat. 1991, capítulo 111 2/3, párrafos 1008) y Secciones 8-101, 8-207 y 10-101 del Acto Referente a Empresas de Servicio Público (Ill. Rev. Stat. 1991, capítulo 11 2/3, párrafos 8-101, 8-207, y 10-101.

ORIGEN: Reglamento revocado, nuevo reglamento adoptado en el Ill. Reg. 1, página 102, válido el 6 de enero de 1979; enmienda de emergencia en el Ill. Reg. 46, página 65, válido el 16 de noviembre de 1979, por un máximo de 150 días; enmendado en el 4 de Ill. Reg. 46, página 1274, válido el 10 de noviembre de 1980; enmendado en el 6 de Ill. Reg. 10917, válido el 7 de septiembre de 1982, enmendado en el 6 de Ill. Reg. 13723, válido el 8 de noviembre de 1982; enmendado en el 7 de Ill. Reg. 9285, válido el 22 de julio de 1983; codificado en el 7 de Ill. Reg. 13218; enmienda de emergencia en el 7 de Ill. Reg. 14543, válido el 18 de octubre de 1983, por un máximo de 150 días; enmendado en el 7 de Ill. Reg. 13221, válido el 1 de noviembre de 1983; enmienda de emergencia en el 7 de Ill. Reg. 16667, válido el 1 de diciembre de 1983, por un máximo de 150 días; enmendado en el 8 de Ill. Reg. 3664, válido el 15 de marzo de 1984; enmienda de emergencia en el 8 de Ill. Reg. 17924, válido el 13 de septiembre de 1984, por un máximo de 150 días; enmendado' en el 8 de Ill. Reg. 21222, válido el 15 de octubre de 1984; enmendado en el 9 de Ill. Reg. 2268, válido el 8 de febrero de 1985; enmendado en el 16 de Ill. Reg. 11023, válido el 1 de julio de 1992; enmendado en el 17 de Ill. Reg. 805, válido el 15 de enero de 1993.

Notar: El lenguaje de los estatutos está marcado con letras mayúsculas o itálicas.

Sección 280.10 Política

r

La intención de esta sección es de establecer procedimientos justos y equitativos dentro del alcance de esta sección, manteniendo en cuenta la responsabilidad de la empresa de servicio público, el cliente, el solicitante y el consumidor de demostrar buenas y justas intenciones.

83 CODIGO ADMINISTRATIVO DE ILLINOIS Capitulo 1, 5280.20^{O>}
Subcapitulo b

Sección 280.20 Alcance y aplicaciones

y Esta sección se aplicara a las empresas de electricidad, de gas, de servicio sanitario o alcantarillado y de agua con el propósito de:

- a) establecer procedimientos para gobernar la elegibilidad de servicios, depositos y pagos; y
- b) establecer condiciones bajo las cuales el servicio pudiera ser desconectado por la empresa de servicio público.

Seccion 280.30 Clausula de limitacion

La adopcion de esta secci6n de ninguna forma prohíbe a la comisi6n alterar o enmendar, partes o todo el reglamento, o prohíbe a la comisi6n que requiera o autorice reglas que contengan provisiones adicionales siempre y cuando se estime que sea para el beneficio del publico en general. Los reglamentos detallados en el adjunto no prohibiran a la empresa de servicio publico llenar una solicitud, con buenas razones, pidiendo la aprobacion de reglas que sean contradictorias a esta seccion. Ademias, los reglamentos detallados en el adjunto no reemplazaran o cancelaran reglamentos, que hasta hora, hayan sido presentados por cualquier empresa de servicio publico hasta que la comision determine que el reglamento actual de la empresa es contradictorio a esta seccion y permitir que tal regla contradictoria se mantuviera valida no beneficiaria al publico en general.

Sección 280.40 Definiciones

"Solicitante" - persona que solicita servicio público sea servicio residencial] o no residencial].

"Cliente" - persona que ha llegado a un acuerdo con empresa de servicio público para que se le prevea gas, electricidad, agua o servicio sanitario (arcontarillado).

"Edificios con contadores maestros" - un edificio con tres o más unidades con solamente un contador sirviendo a todas las unidades.

"Servicio no residencial" - servicio de gas, electricidad, agua o servicio sanitario proveído a un edificio no residencial.

-- .1

"Persona« - una persona, corporación, compañía fiduciaria de bienes raíces, sociedad, asociación u otra entidad legal.

"Servicio residencial« - servicio de gas, electricidad, agua o servicio sanitario para uso casero proveído a edificio de dos o menos unidades el cual tiene tarifa residencial; o servicio de gas, electricidad, agua o servicio sanitario para uso casero proveído a una unidad o unidades, cobrado bajo la tarifa residencial y registrado con un contador para cada unidad.

--PEQUEÑO NEGOCIO-- - CUALQUIER NEGOCIO LOCALIZADO EN ILLINOIS Y CONTANDO CON NO MAS DE 50 EMPLEADOS TRABAJANDO TIEMPO COMPLETE EN EL ESTADO. (SECCION 2 del P.A. 83-1343).

"Consumidor" - persona quien recibe servicio de gas, electricidad, agua o servicio sanitario.

"Servicio Público" - gas, electricidad, agua o servicio sanitario proveído al consumidor en un sitio específico.

(OH`gen: Enmendado al 9 Ill. Reg. 2268, vailido el 8 de febrero de 1985)

Sección 280.50 Solicitante de servicio

- a) Si después de revisar sus archivos de servicio, la empresa de servicio público determina que el solicitante de servicio residencial ha dejado de pagar cuenta similar a la compañía por servicio rendido en la misma u otra dirección, la empresa de servicio público podrá negar la conexión del servicio a no ser que el solicitante tome una de dos opciones, pagar la cuenta debida y lo proveer un depósito de acuerdo a la Sección 280.70,(adjunta) y/o acuerde pagar la deuda a plazo de acuerdo a la Sección 280.110 (adjunta).
- b) Si después de revisar sus archivos de servicio, la empresa de servicio público determina que el solicitante de servicio residencial ha dejado de pagar cuenta similar a la compañía por servicio rendido en la misma u otra dirección o si el solicitante de servicio no residencial no muestra referencias de crédito, la empresa de servicio público podría negarle servicio hasta que el solicitante, a la opción de la empresa, pague deudas debidas y lo provea un depósito de acuerdo a la Sección 280.70 (adjunta) y lo acuerde pagar la deuda a plazo de acuerdo a la Sección 280.110 (adjunta).
- c) Una cuenta de servicio no residencial no se puede transferir una cuenta de servicio residencial ni tampoco se puede transferir la cuenta de una empresa (por ejemplo electricidad) con la cuenta de otra empresa como gas. El servicio-no se puede cancelar por falta de pago a mercancía o servicio que no sea de la empresa..
- d) Si la empresa de servicio público acepta una solicitud por parte de una tercera persona por teléfono y no siendo esta tercera persona no el consumidor, y además la empresa falla en verificar el pedido de la tercera persona con el consumidor, entonces la empresa no podrá cobrar al consumidor el costo del servicio si el consumidor niega haber autorizado la instalación de servicio. siempre y cuando los que usaron el servicio paguen por el.

Seccion 280.60 Actuales clientes

- a) La empresa de servicio publico le puede requerir un dep⁴¹ósito, de acuerdo a la Sección 280.70 adjunta, a un cliente actual sea por servicio [residencia] o no [residencia] durante los primeros venticuatro meses que el cliente recibe el servicio si el consumidor, durante cualquier periodo de doce meses, paga tarde cuatro veces si es facturado mensualmente, o dos veces consecutivas o tres veces si la factura es bimestral o dos veces si la factura se envia cada quincena o semi anual, o si los tubos, cables, contadores u, otro equipo de servicio han sido alterados y el consumidor se beneficia de tal alteración.
- b) La empresa le puede requerir un depósito, de acuerdo a la Sección 280.70 adjunta, a un cliente con servicio residencial despues de los primeros 24 meses de servicio prestado al consumidor si los tubos, cables, contadores u otro equipo de servicio ha sido alterado y el consumidor se beneficia de tal alteración.
- c) La empresa le puede requerir un depósito, de acuerdo a la Sección 280.70 adjunta, a un cliente con servicio no residencial despues de los primeros 24 meses de servicio prestado al consumidor si el consumidor, durante cualquier período de 12 meses que termine despues de los primeros 24 meses de servicio, paga tarde seis veces si se le factura mensualmente, tres veces si la factura es bimestral o dos veces si la factura es cada quincena o semi anual, o si los tubos, cables, contadores u otro equipo de servicio ha sido alterado y el consumidor se beneficia de tal alteración.
- d) La empresa al requerir un depósito por cualquier de las razones indicadas anteriormente en esta Sección debiera hacer el pedido dentro de 45 dias despues de que la acción que causo el pedido se lleve a cabo. En caso de que los tubos, cables, contadores u otro equipo de servicio hayan sido alterados y el cliente se haya beneficiado de tal alteración, el requisito del depósito debiera ser hecho dentro del periodo de 45 dias despues del descubrimiento de la alteración.
- e) Un actual cliente cuyo servicio ha sido desconectado, se convertira en un nuevo solicitante y sujeto a las provisiones de la Sección 280.50, adjunta, para la reconexión del servicio.
- f) Actuales consumidores residenciales que tienen deudas pendientes con alguna empresa de servicio publico tendrán la oportunidad de negociar un acuerdo de pagos diferidos de acuerdo a la Sección 280.110, adjunta, para pagar la cuenta. Actuales consumidores no residenciales quienes le deben a la empresa por servicio ya prestado podran tener la oportunidad de negociar un plan presupuestario de acuerdo a la Sección 280.110, adjunta, para pagar la cuenta.

Sección 280.70 Depósitos

- a) Solicitantes de servicio - Condiciones bajo las cuales una empresa de servicio público puede requerir un depósito del solicitante para conectar el servicio están detalladas en la Sección 280.50, adjunta.
- b) Actuales consumidores - Las condiciones bajo las cuales una empresa de servicio público puede requerir un depósito del consumidor están detalladas en la Sección 280.60, adjunta.
- c) Cantidad

1) Depósitos requeridos de solicitantes de servicio residencial, consumidores residenciales, solicitantes de servicio no residencial quienes no son "pequeños negocios" (vea Sección 280.40), y consumidores no residenciales quienes no son pequeños negocios, estarán sujetos a lo siguiente:

- A) En el caso de empresas de gas y electricidad, la empresa no podrá requerir un depósito de un solicitante de servicio residencial EN EXCESO DE 1/6 DE LOS CARGOS ESTIMADOS PARA EL AÑO USANDO LA TARIFA BÁSICA PARA ESE TIPO DE SERVICIO (Sección 3 del P.A. 83-1343). En el caso de las empresas de gas y electricidad, la empresa no podrá requerir un depósito de un solicitante de servicio no residencial o de un consumidor no residencial en exceso de 1/3 de los cargos estimados anuales para el solicitante o el consumidor usando la tarifa básica para ese tipo de servicio. En el caso de la empresa de servicio de agua y servicio sanitario la empresa no podrá requerir del solicitante o del consumidor un depósito en exceso de 1/3 de los cargos estimados anuales para el solicitante o el consumidor usando la tarifa básica para ese tipo de servicio.

- 8) UNA EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO PODRA REQUERIR QUE UN MINIMO DE 113 DE LA CANTIDA REQUERIDA COMO DEPOSITO SEA PAGADA DENTRO DE DOCE DIAS DESPUES DEL PEDIDO DEL DEPOSITO. Por lo menos dos periodos de pagos seran otorgados para pagar la diferencia de] dep6sito. Un periodo de 30 dias sera otorgado por las empresas de agua y **servicio sanitario para pagar la diferencia de] dep6sito.**
- 2) Depositos requeridos de pequenos negocios sean solicitantes o consumidores estaran sujeto a lo siguiente:
- A) Ninguna empresa supeditada a esta Parte podrá` requerir un deposito de
Ob, *1 EN EXCESO DE 1/6 DE LOS CARGOS ESTIMADOS ANUALES
un pequeno negocio
PARA ESE PEQUENO NEGOCIO USANDO LA TARIFA BASICA PARA ESE TIPO DE SERVICIO
- B) UNA EMPRESA PODRA REQUERIR UNA CANTIDAD MINIMA, QUE SERA IGUAL A 1/3 DE LA CANTIDAD REQUERIDA COMO DEPOSITO, QUE SE PAGUE DENTRO DE DOCE DIAS DESPUES DE ENVIAR LA NOTIFICACION DE DEPOSITO. UNA EMPRESA PODRA REQUERIR EL PAGO COMPLETO DEL BALANCE DEL DEPOSITO QUE SE HAGA NO ANTES DE DOS DE LOS PERIODOS DE FACTURACION USADOS POR LA EMPRESA.
- 3) **Para todos los depósitos,** LA FECHA EN QUE EL DEPOSITO DEBE SER PAGADO EN SU TOTALIDAD DEBERA SER INDICADA CLARAMENTE. LA CANTIDAD DEL DEPOSITO PODRA SER AJUSTADA SI EL CONSUMIDOR, EL SOLICITANTE O LA EMPRESA ASI LO PIDE. EL PEDIDO SE PODRA HACER SI EL CARACTER O GRADO DE SERVICIO MATERIALMENTE CAMBIA O CUANDO ESTA CLARAMENTE ESTABLECIDO QUE EL CARACTER O GRADO DE USO DEL SERVICIO CAMBIARA EN EL FUTURO CERCANO.

d) Reembolso de depósitos

1) Los depósitos e intereses serán automáticamente reembolsados después de doce meses:

- A) si los doce meses durante los cuales el dinero estuvo en depósito caen dentro de los primeros 24 meses en que el consumidor recibió servicio, el depósito más intereses serán reembolsados siempre y cuando el servicio no haya sido interrumpido por falta de pagos o siempre y cuando el consumidor no haya pagado tarde cuatro veces si la factura es mensual, o dos veces consecutivas o tres veces si bimestral o dos veces si se factura cada quincena o semi anualmente, o siempre y cuando los tubos, cables, contadores u otro equipo de servicio no haya sido alterado, y el consumidor se haya beneficiado de la alteración durante el tiempo que el dinero estuvo en depósito.
- B) si los doce meses durante los cuales el dinero estuvo en depósito caen dentro de los siguientes 24 meses que el consumidor recibió servicio, el depósito, más intereses serán reembolsados siempre y cuando el servicio no haya sido interrumpido por falta de pagos o siempre y cuando el consumidor no haya pagado tarde seis veces durante los últimos doce meses si lo facturan mensualmente, o tres veces si lo facturan bimestral o dos veces si lo facturan cada quincena o semi anual, o siempre y cuando los tubos, cables, contadores u otro equipo de servicio no haya sido alterado, y el consumidor haya sido el beneficiario de la alteración, durante el tiempo que el dinero estuvo en depósito.
- C) los depósitos e intereses no tienen que ser devueltos hasta que el consumidor pague todas las cuentas pendientes por servicio prestado.

2) Los depósitos mas intereses serán devueltos despues de la discontinuación de servicio por mas de treinta dias restando cualquier dinero debido a la empresa. Una transferencia de servicio de un local a otro no significa discontinuación de servicio si el carácter del servicio se mantiene igual. Cuando el deposito mas los intereses son usados para pagar cuentas pendientes, la empresa,le proveera al consumidor una declaracion (Notificación de Cancelacion) indicando la cantidad del deposito, la cantidad de intereses acumulados, la cantidad de las cuentas pagadas por el depósito y los intereses y el balance restante al consumidor o debido a la empresa.

3) Todo reembolso de depositos se efectuara'a base de giros y no otorgando créditos a la cuenta del consumidor excepto en el caso de discontinuación de servicio

4) A opcion de la empresa, el depósito mas los intereses serán devuelto, o parte de estos, antes de las fechas anteriormente indicadas.

e) Intereses de depósitos

1) Se pagaran intereses a todos los depósitos retenidos por la empresa. La tasa de interes sera calculada despues de terminar el procedimiento instantáneo que la establecerá. De ahora en adelante, este procedimiento se efectuará cada diciembre. La tasa de interes sera la misma que los bonos de la tesorería por ano de los Estado Unidos en el momento que la comisión haga la determinación de la tasa de interes. La tasa de interes se simplificara a mitad (1/2) de un porciento (1%). En diciembre de cada año la comisión hará público la tasa de interes que sera pagada a todos los depósitos retenidos durante parte o todo el ano subsiguiente.

2) Al final de cada ano de servicio, si el depósito más los intereses no es reembolsado a consumidor, la empresa automaticamente devolverá los intereses acumulados acreditando la cuenta del consumidor e indicando claramente el credito en la siguiente cuenta.

f) Archivos de depósitos

1) La empresa mantendrá archivos de depósitos junto con los intereses que colectivamente indicaran todas las transacciones de depósitos. La empresa proporcionará al solicitante o consumidor un Certificado de Depósito cada vez que se haga un depósito. El Certificado indicará el nombre de consumidor, la dirección que recibe el servicio, el número de serie, tipo de servicio, cantidad del depósito, tasa de interés, fecha recibido, nombre de la empresa y una declaración indicando las condiciones bajo las cuales el depósito será reembolsado. En lo adjunto no hay un requisito sugiriendo a la empresa que acepte depósitos de una tercera persona a nombre del solicitante o consumidor.

2) Cuando un depósito es reembolsado, la empresa publicará una Notificación de Cancelación indicando el mismo número de serie que aparece en el Certificado de Depósito. Cuando el reembolso no se puede entregar, se deben mantener archivos indicando los esfuerzos de la empresa en tratar de localizar al solicitante o consumidor y entregarle el depósito.

Nota de la Agencia: El Código Administrativo de Illinois 100.380 requiere que el lenguaje estatutario de esta sección no aparezca en mecanografía distinguible. Sin embargo, el Acto de Ayuda por parte de Empresas de Servicio Público a Pequeños Negocios (Small Business Utility Deposit Relief Act), que es el estatuto en referencia, se aplica a pedidos de depósitos por parte de "pequeños negocios" quienes son definidos en la Sección 280.40. De manera que el lenguaje estatutario en esta Sección se aplica estatutariamente a pequeños negocios solamente y no a solicitantes o consumidores.

(Origen: Enmendado en el 9 Ill. Reg. 2268, válido el 8 de febrero de 1985)

Sección 280.75 Reembolsos

- a) En el caso de que UN CLIENTE PAGUE SU CUENTA DESPUES DE RECIBIRLA DE LA EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO Y DESPUES SE DETERMINA QUE LA CUENTA ESTUVO INCORRECTA DEBIDO A UN ERROR, YA POR HABERSELE COBRADO MAS DE LA TASA PUBLICADA, O EN LA COMPUTACION DE LA CANTIDAD USADA, o por el cobro de un tipo de servicio equivocado, LA EMPRESA LE REEMBOLSARA LA DIFERENCIA SOBRECARGADA, E INTERESES, COMENZANDO CON LA FECHA EN QUE EL CONSUMIDOR HIZO EL PAGO.

- b) La tasa de interes sera la tasa establecida por la comision para pagos de interes sobre depósitos en la Sección 280.70 (e) (1) de esta Parte.

- c) El reembolso se llevará acabo a traves de un crédito en una cuenta posterior o con un giro si la cuenta es final o si asi lo pide el consumidor.

(Origen: Al'adido en el 8 Ill. Reg. 3664, valido el 15 de marzo de 1984)

Sección.280.80 Facturas o Cuentas Estimadas

- a) Todas las empresas de servicio público harán una lectura del contador por lo menos cada dos periodos de cuentas y ninguna empresa podrá estimar consecutivamente el servicio usado por el consumidor a no ser que:
- 1) los procedimientos usados por la empresa para calcular cuentas estimadas sean aprobados por la comisión y
 - 2) la palabra "estimado" aparezca prominentemente en la parte delantera de la cuenta en una manera previamente aprobada por la comisión
- b) No obstante las provisiones de la subsección (a) de esta Sección, la empresa podrá enviar un estimado de una cuenta si:
- 1) la empresa ha tomado acción apropiada y razonable para hacer una lectura del contador, incluyendo pero no limitándose a, establecer una cita con el consumidor, establecer una lectura del contador a horas fuera de las horas normales de trabajo, y/o proveer al consumidor con tarjetas donde el pueda registrar la cantidad del contador y enviarla a la empresa; o
 - 2) el consumidor intencionalmente le ha negado acceso razonable al representante de la empresa que intentaba hacer una lectura del contador, o
 - 3) el consumidor ha hecho, sin necesidad, que la lectura del contador sea una tarea difícil, o
 - 4) circunstancias fuera del control de la empresa han hecho la lectura del contador una tarea muy difícil.

Sección 280.90 Cuentas delincuentes y cargos a pagos delincuentes

- a) Una empresa de servicio público no considerara que el pago de una cuenta, cuando hecho en persona, es hecho con retraso a no ser que dicho pago se haga despues de la fecha de vencimiento tal cual aparece en la factura. Cuando un cliente envia su pago por correo por la cantidad total de la factura de] servicio recibido, y cuando tal pago se recibe en la oficina de la empresa de servicio póblico con dos días laborables de retraso (y no mas de dos dias) despues de la fecha de vencimiento que se indica en la factura, se considerara que el cliente ha hecho su pago a tiempo. Para determinar si un pago esta retrasado o no, las empresas de servicio público deberá 1 n de depender de la fecha del matasellos del pago, en cuyo caso sera considerado que el pago esta retrasado si el matasellos indica que fue enviado despues de la fecha de vencimientos que aparece en la factura.
- b) Cada empresa de servicio póblico deberá escoger uno de los metodos explicados anteriormente para determinar cuando un pago se ha hecho con retraso y deberá aplicar este metodo a todos sus clientes. Para las empresas que escojan el metodo del matasellos, en aquellos casos en que el matasellos sea ilegible o no aparezca, el pago de ese cliente se considerara hecho a tiempo si llega a las oficinas de la empresa con no mas de dos días laborables de retraso a la fecha de vencimientos que aparece en la cuenta.
- c) Para el servicio residencial, la fecha de vencimiento impresa en la cuenta no debe representar menos de 21 dias pasados desde la fecha del matasellos de la factura, si se envia por correo, o desde la fecha de entrega tal como se indica en la factura si se entrega por otros medios. Para servicio no residencial, la fecha de vencimientos impresa en la factura no debe representar menos de 14 dias pasados desde la fecha del matasellos de la factura, si se envia por correo o desde la fecha de entrega tal como se indica en la factura, si se entrega por otros medios.
- d) Si una empresa de servicio público elige avaluar o tasar un pago hecho con retraso de acuerdo a las reglas estipuladas en este documento, dicho cargo se establecerá por una cantidad, incluyendo aquellas cantidades pendientes de facturas anteriores por servicio recibido las cuales han de ser consideradas retrasadas de acuerdo a las estipulaciones aquí incluidas.
- e) Una empresa de servicio público deberá renunciar a la avaluación de un cargo por pago retrasado en el caso de clientes residenciales una vez por cada periodo de 12 meses si factura en base mensual o bimestral y en el caso de clientes residenciales, una vez cada periodo de 24 meses si factura en base trimestral o semi anual.

- k) La compañía deberá informar al cliente que el puede aceptar cualquier opción, basado en su propia evaluación de sus finanzas y de sus condiciones de vida.
- l) Solamente aquellos clientes residenciales que caen bajo las categorías siguientes son elegibles para obtener **una fecha preferida** o alterna de pago:
 - 1) Aquellas personas que reciben beneficios de (AFDC) "Aid to Families with Dependent Children" - Ayuda a familias con hijos menores o (AABD) "Aid to the Aged, Blind and Disabled" - Ayuda a los ancianos ciegos y deshabilitados del Departamento de Ayuda pública de Illinois.
 - 2) Aquellas personas que reciben beneficios de "General Assistance" - Asistencia General o "Supplemental Security Income" - Ingresos suplementarios.
 - 3) Aquellas personas que reciben su principal fuente de ingresos del Seguro Social o reciben beneficios de la Administración de Veteranos.
 - 4) Aquellas personas que reciben compensación por desempleo.
- m) Si el cliente deja de pagar su cuenta para la fecha preferida o alterna más de cuatro veces en un periodo de doce meses, la empresa podrá reestablecer la fecha original de pago y podrá rehusar ofrecer otra fecha preferida de pago al cliente por un periodo de doce meses.

(Origen: Enmendado en 7 Ill. Reg. __, válido 1 de noviembre de 1983.)

Sección 280.100 Servicio sin cobrar

- a) Un empresa de servicio público podra presentar una factura por servicio o mercaderías proveidos a:
- 1) **Un cliente residencial, solamente si tal factura es presentada dentro del espacio** de un año desde la fecha en que tales servicios o mercaderías fueron expendidos, o
 - 2) A un cliente no residencial, solamente si tal factura es presentada dentro del espacio de dos años a partir de la fecha en que tales servicios o mercaderías fueron expendidos.
- b) Ningun cliente sera responsable por el pago de servicio que no haya sido facturado o facturado con errores dentro del tiempo estipulado anteriormente excepto en aquellos casos en que se aplica la Regla 14 (a) de la Orden General 159 [a ser codificada como 83 Ill. Adm. Code 500.240 (a)], la Regla 16 (c) de la Orden General 161 [a ser codificada como 83 Ill. Adm. Code 410.260 (c)], o las siguientes subsecciones de esta sección.
- c) Alteración de Equipo
- 1) Cuando ha habido alteración en los tubos, cables, contadores y otro equipo de servicio y el cliente se ha beneficiado de tal alteración, la empresa de servicio público no esta sujeta a las restricciones anteriores en cuanto al tiempo en que se permite la facturación de servicio no facturado. Cuando una empresa de servicio público aplica esta estipulación para facturar por servicio que fue expendido fuera de las limitaciones de tiempo aplicables, el cliente puede refutar la factura de acuerdo a las estipulaciones de las Secciones 280.160 y 280.170 de esta Parte. El cliente sera responsable por todo el uso del servicio y la empresa de servicio público podra facturar al cliente por todo el servicio usado durante el periodo que la alteración estuvo en efecto. Los clientes también podran ser facturados por servicio desviado no usado por el cliente si tal cliente tenía conocimiento o dio su consentimiento a tal desvio.
 - 2) Si una empresa de servicio público alega que una alteración ha ocurrido, la empresa tendra el cargo de probar, de una preponderancia de evidencia, que el medidor/contador del cliente ha sido alterado, que el cliente se ha beneficiado de la alteración, y que el combro de la empresa de servicio público es razonable.

- d) Cuando hay cuentas pendientes y retrasadas después de la emisión, de una factura "make-up" o ajustada por razón de servicio no facturados anteriormente, debido a que han habido dos o más facturas estimadas, excepto en situaciones donde ha habido alteraciones y en situaciones donde la factura ajustada excede en un 50% la cantidad de una factura regular por un periodo de tiempo similar, la empresa deberá revisar la factura con el cliente y deberá prestarse a aceptar **pagos** a plazo por un periodo aceptado mutuamente con el propósito de liquidar la cantidad que sobrepasa una factura regular. Este periodo deberá ser tan largo, al menos, como el periodo durante el cual la cantidad extra fue acumulada. Si esa cantidad extra por la cual el cliente fue facturado ocurrió debido a un escape inadvertido o a la pérdida del servicio, el periodo en cuestión deberá extenderse de manera que la factura presentada no sea mayor que una factura regular más el 50%.
- e) Si la computadora de una empresa de servicio público rechaza una factura ya sea porque se sale de lo normal o porque es muy alta o muy baja y la empresa decide demorar el envío de la factura por más de cinco días, la empresa deberá enviar al cliente un informe durante el tiempo acostumbrado, informándole que la facturación ha sido demorada y que se está llevando a cabo una investigación.

(Origen: Enmendado en el 16 de Ill. Reg. 11023, válido el 1 de julio de 1992.)

- d) En aquellos casos en que el desvío de gas o electricidad se debe a un error de construcción en los tubos y/o cables que no son responsabilidad de la empresa de servicio público, las cuentas de los clientes envueltos podrá/n ser ajustadas de acuerdo al uso doméstico o al análisis diario del grado según se estime apropiado.
- e) En los casos en los cuales el cliente o consumidor original se beneficia de la conexión ilegal, coopero a efectuar la misma o acepto a que la misma se hiciera, la empresa podrá cobrarle al cliente por la cantidad de servicio usado por razón de la conexión.

- c) Un solicitante para servicio residencia] o un cliente residencia] deberá pagar un máximo de 1/4 de la cantidad total pendiente en el momento de suscribirse al acuerdo de pagos diferidos, y un solicitante para servicio no residencial deberá pagar 1/3 de la cantidad pendiente en el momento de suscribirse al acuerdo de pagos diferidos de dos meses (o, en el caso de que una empresa de servicio público de gas o electricidad, cuatro meses) desde el día en que se llegó al acuerdo, y un máximo de 12 meses para que el pago se haga dentro de un acuerdo de pagos diferidos, A un consumidor de gas o electricidad se le podrá permitir entrar en un acuerdo de pagos diferidos que toma en consideración menos de cuatro meses si así lo desea. Los cargos por pagos retrasados pueden ser evaluados contra la cantidad pendiente. Dicha cantidad es la que está incluida en el acuerdo de pagos diferidos.
- d) Un acuerdo de pagos diferidos deberá hacerse por escrito con una copia para el solicitante o cliente y deberá regirse por las reglas siguientes:
- 1) el solicitante o cliente tendrá que pagar toda factura por la empresa de servicio público para la fecha de vencimiento; y
 - 2) el solicitante o cliente deberá liquidar su deuda de acuerdo a los términos de] acuerdo por pagos diferidos.
- e) Cualquier empresa de servicio público deberá explicar las reglas concernientes a un acuerdo de pagos diferidos tal como se estipulan en esta sesión a través de un folleto el cual se deberá, < incluir con cada notificación de desconexión que se envíe a un cliente residencia] de gas o electricidad. Tal folleto deberá seguir las pautas delineadas en el Apéndice D de esta parte o, de ser aprobada por esta comisión, una variación de la misma. Esta información también deberá ser provista a los clientes o solicitantes de las empresas de gas o electricidad que visiten las oficinas administrativas de tales empresas con el fin de negociar un acuerdo de pagos diferidos.

- f) Renegociación
Si las circunstancias económicas del cliente cambian durante el tiempo efectivo de un acuerdo de pagos diferidos, y no han pasado más de 14 días desde que el cliente rompiera el acuerdo por incumplimiento, la compañía estará obligada, si así lo desea el cliente, de renegociar los términos y condiciones del acuerdo de pagos diferidos tomando en consideración los cambios en la situación financiera del cliente. La reinstauración de un acuerdo de pagos diferidos roto por incumplimiento del cliente conforme a las estipulaciones de esta sección las cuales se especifican a continuación, no impedirán la renegociación de un acuerdo de pagos diferidos. Sin embargo, la empresa de servicio público se verá obligada a renegociar cualquier acuerdo de pagos diferidos más de una vez o extender el período de pago más allá de los doce meses estipulados cuando la compañía y el cliente firmaron el acuerdo de pagos diferidos.

Reinstauración 1) Si un consumidor de gas o electricidad rompe por incumplimiento un acuerdo de pagos diferidos pero a quien no se le discontinúa el servicio por la empresa de servicio público de gas o electricidad, la empresa deberá permitir que dicho cliente sea reinstaurado al acuerdo de pagos diferidos si el cliente paga en total todas las cantidades que debían haber sido pagadas hasta la fecha, conforme al acuerdo original (esto incluye cualquier cantidad por uso actual cuyo pago este retrasado). La empresa deberá permitir tal reinstauración solamente una vez durante el curso del acuerdo de pagos diferidos.

2) Si un solicitante o cliente rompe por falta de pago el acuerdo de pagos diferidos, la empresa de servicio público tendrá el derecho de discontinuar el servicio conforme a la sección 280.130 aquí incluida y con sujeción a las estipulaciones sobre la renegociación y reinstauración contenidas en esta sección.

(Origen: Enmendado en 6 IU Reg. 13723, válido el 8 de noviembre de 1982)

Sección 280.120 Plan Presupuestario de Pagos

Cuando el tipo de consumo de un cliente causa o puede causar una fluctuación substancial en su cuenta por un periodo anual, la empresa debera ofrecerle a tal cliente o solicitante un plan presupuestario de pagos el cual compensa o iguala los pagos mensuales. La empresa de servicio público puede cancelar un plan presupuestario de pagos si el solicitante o cliente no cumple con los requisitos de pago del plan.

Seccion 280.130 Descontinuación de Servicio

- a) Una empresa de servicio público puede descontinuar el servicio si un consumidor o cliente deja de hacer cualquiera de las estipulaciones siguientes:
- 1) hacer o incrementar un depósito conforme a la sección 280.70 aquí incluida; o
 - 2) pagar una cuenta retrasada y pendiente por el mismo tipo de servicio recibido en la misma u otra dirección: o
 - 3) acatar un fallo de la comisión; o
 - 4) hacer los pagos debidos conforme a los terminos de un acuerdo de pagos diferidos; o
 - 5) acatar cualquiera de las reglas y regulaciones de la empresa de servicio público que han sido archivadas con la Comisión y por las cuales la empresa esta autorizada a descontinuar el servicio, de haber desacato; o
 - 6) proveer a los representantes de la empresa acceso a los contadores despues de recibir consecutivamente facturas estimadas por mas de cuatro periodos de facturación si la factura es mensual o cada dos meses o dos periodos de facturación si la factura es trimestral o semi anual y despues de que la empresa haya solicitado acceso por escrito, pero solamente despues que la empresa haya, enviado por correo o entregado por otros medios una notificación por escrito de descontinuación, substancialmente conforme al Apendice A aquí incluido. Cualquier notificación que deba ser enviada por correo o entregada a un cliente, antes de la descontinuación de servicio deba ser enviada aparte de la factura o cuenta. El servicio no deberá ser descontinuado hasta por lo menos cinco días despues de la entrega de esta notificación (si se envia por correo, entonces ocho días despues de] envio).
- b) Se deba enviar ademas una copia de la notificación a una tercera persona designada por el cliente de haber solicitado el cliente que dicha tercera persona sea notificada por la empresa de servicio publico.

- c) Tal notificación deberá permanecer efectiva por dos periodos consecutivos de 20 días cada uno siempre que durante cada uno de esos periodos la empresa haga una llamada a la dirección del cliente o a la dirección donde se envía la factura. Si la empresa de servicio público no discontinúa el servicio dentro de los dos periodos consecutivos de 20 días, la empresa no deberá discontinuar el servicio hasta por lo menos cinco días después del envío de una nueva notificación (si se envía por correo, entonces hasta después de ocho días) comunicando la intención de discontinuar el servicio al consumidor o cliente.
- d) Una empresa de servicio público deberá tratar de notificar al cliente que el servicio será discontinuado dándole instrucciones al empleado que desconectará el servicio de que haga contacto con el consumidor o cliente en el momento que este desconectando el servicio. Cuando la empresa no puede desconectar al servicio durante una visita a la dirección del cliente, la empresa deberá tratar de dejar una notificación en tal dirección o a la dirección a donde se envía la factura informando al cliente que se ha tratado de desconectar el servicio y que tal servicio continúa estando sujeto a ser desconectado.
- e) La empresa no deberá entregar más de dos notificaciones consecutivas de discontinuación por motivo de cuentas pendientes sin tratar de hacer gestiones de cobro con el cliente.
- f) Una empresa de servicio público no deberá desconectar ningún servicio a través del contador después de las 2:00 p.m. a no ser que la empresa esté dispuesta a reconectar el servicio por el cargo regular, el mismo día de ser necesario. Ninguna empresa de servicio público deberá hacer desconexión alguna de servicio en días de fiesta o fin de semana a no ser que tal empresa esté preparada para reconectar dicho servicio ese mismo día de fiesta o día de fin de semana.
- g) El servicio que presta una empresa de servicio público no deberá ser discontinuado y, de haber sido discontinuado, deberá ser reinstaurado, en el caso de que un cliente haya establecido, renegociado o ha sido restaurado a un acuerdo de pagos diferidos conforme a la sección 280.110 incluida aquí, si dicho cliente no ha roto dicho acuerdo por incumplimiento.
- h) El servicio que presta una empresa de servicio público no deberá ser discontinuado y de haber sido discontinuado, deberá ser reinstaurado si la discontinuación fue por una razón que está en disputa o por una queja del cliente o durante la suspensión de los procedimientos establecidos en la Sección 280.160 y o la Sección 280.170 aquí incluidas siempre y cuando haya un acatamiento de tales secciones.

- i) la terminación del servicio de gas o electricidad por una empresa de servicio público a todos los consumidores residenciales por falta de pago, en lugares donde el gas o la electricidad se usa como la única fuente de calefacción o se usa para controlar u operar el equipo de calefacción en dicha residencia, será prohibido:
- 1) en cualquier día en que el pronóstico del Servicio Meteorológico Nacional para las próximas 24 horas para el área de la empresa de servicio público donde está localizada la residencia en cuestión incluya la posibilidad de que la temperatura sea de 32 grados Fahrenheit o más baja.
 - 2) en cualquier día anterior a un día de fiesta o en un fin de semana durante el cual el pronóstico indique que las temperaturas estarán en 32 grados Fahrenheit o más bajas.
- j) Empero, cualquiera de las estipulaciones anteriores, se prohíbe la discontinuación de servicio a clientes residenciales por 60 días cuando tal discontinuación agravaría una enfermedad seria de cualquier persona que es residente permanente de la residencia donde el servicio se presta si el cliente cumple con los requisitos siguientes con respecto a tal enfermedad.
- k) La enfermedad deberá ser certificada por un médico licenciado o una junta local de salud. Tal certificación debe ser enviada a la empresa de servicio público por escrito y deberá incluir el nombre de la persona enferma, una declaración al efecto de que tal vive en la residencia en cuestión, el nombre, la dirección de la oficina y teléfono de la persona o entidad que envía la certificación, la naturaleza de la enfermedad y el tiempo durante el cual la terminación del servicio pudiera agravar la enfermedad.
- l) La certificación inicial de la persona o entidad que está dando la certificación puede ser por teléfono (si se envía la certificación por escrito a la empresa dentro de cinco días).
- m) La certificación inicial prohibirá la discontinuación del servicio por treinta días. Tal certificación puede ser renovada por 30 días adicionales si se le envía a la empresa otra certificación. Si el certificado no se renueva la empresa entonces podrá iniciar los procedimientos de discontinuación.
- n) El cliente debe estar de acuerdo en liquidar el balance pendiente de su cuenta dentro de los primeros treinta días y mantener la cuenta actual al día durante el periodo en que se está liquidando el balance pendiente. Cualquier notificación de discontinuación de servicio que envíe debe seguir las estipulaciones que aparecen en el Apéndice B aquí incluido.

- o) En caso de que el servicio sea terminado durante los 14 días anteriores a la certificación de la enfermedad en el caso de un cliente que cualifica, se deberá restaurar el servicio si la certificación apropiada se hace después, conforme a las estipulaciones anteriores.
- p) Nada de lo que aparece en esta sección o en esta parte deberá interpretarse como que se prohíbe la discontinuación de servicio por razones de seguridad, salud, o cooperación con las autoridades civiles.

(Origen: Enmendado en 6 Ill. Reg. 13723, válido el 8 de noviembre de 1982)

Sección 280.135 Descontinuación de servicio durante el periodo del primero de Diciembre hasta (e incluyendo) el 31 de Marzo.

a) No obstante

„blas.estipulaciones de esta parte, ninguna empresa de servicio pu lico p9dra desconectar el servicio de ningun cliente residencia] o de ningun edificio de apartamentos que tenga un contador maestro por razón de falta de pago o de depósito, en aquellos casos que el gas o la electricidad se usan como fuente principal de calefaccifin o se usan como la fuente principal para

---operarel equipo de calefaccion en la residencia en cuestion, durante

---el periodo que va de diciembre 1 hasta, el incluyendo el 31 de marzo del ano que sigue inmediatamente,

a no ser que: 1) La.empresa de servicio p6blico:

A) haya ofrecido al cliente un acuerdo de pagos diferidos permitiéndole pagar las cantidades pendientes en el transcurso de un periodo de no menos de cuatro meses y que no se pase del mes de noviembre siguiente, y le ha ofrecido a su vez la opcion de suscribirse a un plan presupuestario de pagos para la liquidación de facturas futuras. Los requisitos maximos del pago inicial o de entrada no deberán exceder el 10 por ciento de la cantidad pendiente en el momento en que se hace efectivo el acuerdo.

B) los nombres, direcciones y numeros de telefono de las agencias privadas y gubernamentales que puedan prestar ayuda a los clientes de las empresas de servicio público en cuanto a pagar sus cuentas pendientes; la empresa debe tener la aprobacidfl de cualquiera de estas agencias antes de poner el nombre.de tal agencia en cualquier lista que se usara para darle tal informacion al cliente.

2) El cliente haya rehusado o simplemente no haya entrado en un acuerdo de pagos diferidos conforme a la descripción que aparece en la subsección (a) (1) (A) anterior; y

3) Todos los requisitos en cuanto a notificaciones hán sido cumplidos conforme ordena la ley, y conforme aparece en esta parte.

b) Antes de la terminación del servicio en el caso de un cliente residencia] o inquilino de un edificio de apartamentos con contador maestro, durante el periodo de lro de diciembre hasta, e incluyendo, el 31 de marzo del ano, que sigue inmediatamente, todas las empresas de servicio plíblico de gas y electricidad cualquier otra que sea requerida.

1) Notificar al consumidor o a un adulto (siguiendo la definición del Acto Testamentario de 1975, Ill. Rev. Stat 1981, Ch. 110 112, par. 13 a 1) que vive en la residencia del cliente, a través del teléfono, una visita personal o por correo de primera clase informándole al consumidor que:

A) la cuenta del cliente no está al día ya que hay cantidades vencidas que no se han pagado y que el servicio que está recibiendo el cliente está sujeto a ser terminado por falta de pago.

B) el cliente puede evitar que se le desconecte el servicio a través de entrar en un acuerdo de pagos diferidos con el propósito de liquidar las deudas pendientes y que cuyo acuerdo sea efectivo por un periodo que no se pase del noviembre próximo y que el cliente tenga la opción de participar en un plan presupuestario de pagos para el pago de facturas futuras.

siempre que se sepa que la empresa de servicio público estará obligada a hacer solamente un contacto de esa categoría con el cliente durante cualquier periodo desde diciembre 1 hasta, e incluyendo, el 31 de marzo del próximo Año fiscal.

- 2) Cada empresa de servicio público debe mantener en sus archivos información que deberá incluir pero no limitarse a información referente al procedimiento seguido para notificar al cliente la hora, fecha y procedimiento utilizado en anteriores intentos de hacer contacto con el cliente que no fueron exitosos. Esta información que se mantendrá en los archivos, deberá también describir los términos del acuerdo que fueron aceptados por ambos, la empresa y el cliente. En esta documentación debe aparecer la cantidad total pendiente, la cantidad del pago inicial, la cantidad que queda pendiente después de dicho pago inicial y el número de meses durante los cuales se podrá liquidar el balance. No será necesario que las empresas guarden documentación referente a los intentos infructuosos por establecer contacto con el cliente o sobre acuerdos de pagos diferidos que no fueron aceptados por el cliente después que dicho cliente entro en un acuerdo de pagos diferidos con la empresa.

- c) Ninguna empresa de servicio publico podra desconectarle el servicio a un cliente por falta de pago hasta despues que pasen seis dias laborables de la notificaci3n requerida por la subsecci3n (b)(1) y esta Secci3n para as; darle al cliente la oportunidad de:
- 1) entrar en un acuerdo de pagos diferidos y la porcion de participar en un plan presupuestario de pagos para la liquidaci3n de facturas futuras.
 - 2) hacer contacto con alguna agencia privada o gubernamental que pueda proveerle asistencia al cliente en cuanto al pago de las cuentas por servicio p3blico.
- d) Cualquier cliente residencial que entre en un acuerdo de pagos 'diferidos conforme a esta seccion y subsecuentemente, durante el tiempo que se especifica en la subsecci3n (a) de esta Secci3n, se considera estar sujeto a una orden de terminaci3n del servicio, debera recibir notificaci3n tal como lo prescribe la ley y esta Secci3n, antes de que dicho servicio pueda ser terminado.
- e) Durante el tiempo especificado en la subsecci3n (a) de esta Secci3n una empresa de servicio publico no podra requerir un pago inicial o de entrada para un deposito de un cliente residencial conforme a la Secci3n 280.60 de esta Parte, por mas del 20 porciento del deposito total que se requiere. Se deberan dar cuatro meses extras en los cuales se pueda pagar el deposito en su totalidad. Esta estipulaci3n no se debera aplicar a los edificios de apartamentos que tienen un contador maestro o a otros clientes no residenciales.
- d) Durante el tiempo especificado en la subsecci3n (a) de esta Secci3n, se suspenden la estipulaciones de la Secci3n 280.110 de esta Parte la cual permite a una empresa ofrecer un acuerdo de pagos diferidos a un cliente residencial que ha roto por incumplimiento un acuerdo tal durante los ultimos doce meses. Sin embargo, ninguna empresa de servicio publico se vera obligada a entrar en mas de un acuerdo de pagos diferidos con ningun cliente residencial o edificio de apartamentos con contador maestro conforme a esta Parte, durante el periodo de diciembre 1 hasta, e incluyendo, el 31 de marzo del proximo a-Wo fiscal.

Para facilitar el que los clientes se beneficien de los programas de asistencia en la obtención de fuentes de energía, aquellos clientes que puedan demostrar que la solicitud que ellos han hecho al programa de asistencia federal, estatal o local, ha sido aprobada, puede pedirle a la empresa de servicio público le deduzca la cantidad que retibira de tal agencia, de la cantidad que dicho cliente debe a la empresa bajo el acuerdo de pagos diferido~. El pago de tal cantidad se hara efectivo cuando la empresa reciba el cheque o comprobante de la agencia de asistencia de acuerdo al sistema de funcionamiento financiero de la empresa.

- h) Bajo ninguna circunstancia podra una empresa de servicio público enviar una Notificación Final a ningun cliente que ha entrado en un acuerdo de pagos diferidos y que esta vigente y al dia, a no ser que la Notificacion Final se relacione a una solicitud de deposito.

0

- i) Toda empresa de servicio publico debera incluir junto con cualquier notificación de desconexión de servicio que se envíe durante el tiempo comprendido entre el 1 de diciembre y el 31 de marzo del proximo año fiscal, un folleto que explique las estipulaciones arriba mencionadas incluyendo un numero de telefono al cual el cliente pueda llamar para pedir mas información,

- j) 1) Cada empresa de servicio publico debera presentar a la Comision, antes del 1 de diciembre de cada año, un plan que detalle la implementacion de este reglamento. Este plan debe incluir, pero no limitarse a:

A) una descripción de los metodos que se usaran para notificar a los clientes residenciales tal como se define en esta Parte, incluyendo la forma exacta de las notificaciones orales y escritas las cuales tendran que incluir toda la información contenida en la subsección (b) de esta Sección;

B) Una lista de los nombres, direcciones y numeros de telefono de agencias gubernamentales y privadas que pueden proveer asistencia a los clientes residenciales en el pago de sus cuentas por servicio público;

C) El programa de educación e información que se debe dar a los empleados y que **se usara por la empresa en la implementaci6n** de esta Sección;

D) Una descripción de los métodos que se utilizarán para informarle a los clientes residenciales acerca de la existencia de tales agencias gubernamentales y privadas y cuáles son los métodos de cooperación que se planean implementar con tales agencias en cuanto a la identificación de los clientes que califican para recibir la asistencia en el pago de sus cuentas por servicio público.

- 2) Toda empresa que ya haya presentado un plan a la Comisión no necesita someter un nuevo plan cada año. Sin embargo, cualquier alteración al plan que está aprobado deberá someterse a la Comisión y estar aprobado antes del 1 de diciembre de cada año.
- 3) Todo plan está sujeto a revisión y aprobación por la Comisión la cual puede indicarle a la empresa de servicio público que cambie su plan para así poder cumplir con las estipulaciones de esta Parte.

(Origen: Enmendado en 6 Ill. Reg. 13723, válido 8 de noviembre de 1982.)

Sección 280.138

Reconexión de servicio a pasados clientes residenciales durante la temporada de invierno

- a) Todo ex cliente residencial cuyo servicio de gas o electricidad se usaba para proveer o controlar la fuente principal de calefacción en su residencia y cuyo **servicio es desconectado por** falta de pago de una factura o depósito, desde el 1 de diciembre del invierno anterior hasta el 1 de abril actual será elegible para que le reconecten el servicio y también para entrar en un acuerdo de pagos diferidos de acuerdo a las especificaciones de esta sección, y **con sujeción** a las limitaciones siguientes:
- b) Una empresa de servicio público no tendrá que reconectar el servicio ni entrar en un acuerdo de pagos diferidos con un ex cliente bajo las especificaciones de esta sección:
- 1) Excepto entre el 1 de noviembre y el 1 de abril del año actual por clientes anteriores quienes no tienen aplicaciones pendientes por el programa descubierto en la Sección 6 del "Acto de la Asistencia de Energía" (Energy Assistance Act) de 1989 (Ill. Rev. Stat. 1991, capítulos 111 2/3, párrafo 1406), y excepto entre el 1 de octubre y el 1 de abril de la estación actual por todos los clientes quienes no tienen aplicaciones pendientes por el programa descubierto en la Sección 6 del "Acto de la Asistencia de Energía" (Energy Assistance Act) de 1989 y quienes proveen prueba de la aplicación a la empresa de servicio público. 2) Por dos años consecutivos
 - 3) A no ser que el ex cliente haya pagado al menos $33 \frac{1}{3}$ de la cantidad facturada por servicios prestados por la empresa después del 1 de diciembre del año anterior; o
 - 4) En caso de que la empresa pueda demostrar que ha habido alteración en los tubos, cables y contadores de la empresa (incluyendo equipos de obstrucción) o en otro tipo de equipo necesario para prestar el servicio y puede además demostrar que el cliente se ha beneficiado del servicio obtenido en la forma anteriormente mencionada.
- c) Los términos y las condiciones de cualquier acuerdo de pagos diferidos que se establezca entre la empresa de servicio público y un ex cliente, deberán tener en consideración los factores siguientes, y estar basados en la información que haya disponible en los archivos actuales de la empresa y que pueda proveer el ex cliente:

- 1) La cantidad que se debe (esta pendiente); y 2) La capacidad de pago que tiene el ex cliente; y
 - 3) La historia de pagos y de crédito del ex cliente; y
 - 4) Las razones por las cuales se acumularon las cantidades que están ahora pendientes; y
 - 5) Cualquier otro factor que se relacione a las circunstancias específicas del ex cliente
- d) Después que se haya establecido la elegibilidad del ex cliente conforme a las estipulaciones de primer párrafo de esta sección y, una vez se haya establecido el acuerdo de pagos diferidos, el ex cliente deberá pagar 1/3 de la cantidad pendiente (incluyendo los cargos por reconectar el servicio) y 1/3 de cualquier depósito que sea requerido por la empresa de servicio público.
- e) 1) Tan pronto se haga el pago de 1/3 de la cantidad pendiente y 1/3 del depósito requerido por la empresa, el servicio del ex cliente deberá ser reconectado tan pronto sea posible. La compañía y el ex cliente **deberán ponerse** de acuerdo sobre un plan de pagos para la liquidación de lo que queda pendiente, que sea razonable y que le permita al ex cliente pagar por el servicio que este recibiendo durante la época de invierno.
- 2) Empero lo anterior, si un ex cliente demuestra a la empresa de servicio público o a la comisión a través de una queja formal o informal conforme a las secciones 280.160 o 280.170 que no puede cumplir con los requisitos financieros cualquier depósito requerido, entonces la empresa deberá reconectarle el servicio si paga una cantidad razonable y si acepta suscribirse a un acuerdo de pagos diferidos (Sección 8-207 del Acto Referente a Empresas de Servicio Público (Ill. Rev. Stat. 1991, capítulos 111 2/3 párrafos 8-207).
- A) Para determinar que la personal no puede en realidad pagar la cuenta pendiente, los factores siguientes se deberán tomar en cuenta, al igual que otros que tenga relevancia en el caso:
- i) Las entradas totales y todos los recursos económicos de todas las personas que residen en el núcleo familiar del ex cliente.
 - ii) Los costos de vida totales del núcleo familiar del ex cliente.

iii) La historia de pagos del ex cliente, y

iv) Las razones por la acumulación de las cantidades pendientes.

B) Para los propósitos de esta subsección, se considerara que una "**cantidad razonable**" es el 20 **por ciento de la** cantidad pendiente y el 20 por ciento de cualquier depósito que exija la empresa de servicio público.

3) **Sin embargo**, la empresa de servicio público no esta obligada a hacer arreglos o acuerdos de pagos que se pasen del próximo noviembre. La empresa debera extenderle al ex cliente no menos de cuatro meses en los cuales liquidar la cuenta pendiente y tres meses en los cuales pueda pagar el balance del depósito. Igualmente se le debe informar al ex cliente que el pago de las cantidades pendientes y del depósito, de haberlo, más las cuentas actuales deberan ser pagadas para el día de vencimiento o el cliente podra estar sujeto a la terminación del servicio conforme a las secciones 280.130, 280.135 y 280.138 de esta parte.

- f) Cualquier acuerdo de pagos debera hacerse por escrito, con una copia para el ex cliente. Las estipulaciones sobre la renegociación y la reinstauración que aparecen en la sección 280.110 y las estipulaciones sobre el plan presupuestario de pagos que aparecen en la sección 280.120 deberan aplicarse a los acuerdos de pagos que se hagan conforme a esta sección.
- g) No más tarde del 15 de septiembre de cada año, toda empresa de servicio público debera llevar a cabo un escrutinio de todos los ex clientes residenciales cuyo servicio de gas o electricidad se usaba para proveer o controlar la principal fuente de calefacción en la residencia y cuyo servicio de gas o electricidad fue terminado por falta de pago de una cuenta o de un depósito durante el periodo del 1 de diciembre del año anterior hasta el 15 de septiembre de ese año y cuyo servicio no ha sido reinstalado. No más tarde del 1 de octubre de cada año, la empresa de servicio público deberanotificar a cada uno de estos ex clientes de que se podra reinstalar el servicio de gas o electricidad para la epoca de invierno si dicho cliente hace contacto con la empresa y hace arreglos para pagar la cantidad pendiente y cualquier depósito pendiente a la empresa bajo las condiciones estipuladas en esta sección. La empresa debera notificar al ex cliente o a un miembro adulto de la familia, a través de una visita personal, una llamada telefónica o por carta enviada primera clase a la ultima dirección que se tiene en los archivos como perteneciente tal ex cliente. La empresa debera mantener un registro que indique la fecha, forma y resultado de tales contractos.

- h)** No más tarde del 20 de febrero y el 20 de mayo de cada año. Cada empresa de servicio público que tenga ex cliente que esten afectados por esta sección deberán presentar un informe a la comisión proporcionado (información estadística con respecto al número total de desconexiones y reconexiones relacionadas al servicio prestado por tales empresas de servicio público y por depósitos. Debera además proveer información acerca de la cantidad total en dolares que esta envuelta en tales transacciones). La comisión debera notificar a cada empresa de servicio público de gas y electricidad antes del 1 de agosto de cada año acerca de la información que se requiera en el informe para la próxima época de invierno (Sección 8-207 del Acto).
- i)** En ningún momento, cualquier acción que tome la empresa de servicio publico en acatamiento de esta sección, podra considerarse que abrogara o en algún momento interferira con los derechos de las empresas, de perseguir su proceso regular de cobros.

(origen: Enmendado en el 17 de Ill. Reg. 805, válido el 15 de enero de 1993.)

SECCIIN 280.140 (Descontinuación de servicio a clientes con edificios de apartamentos con contadores maestros)

El decreto que concede recursos a los inquilinos o arrendatarios en relación a la omisión de los arrendadores de hacer los pagos debidos por servicios públicos" (Ill. Rev. Stat. 1981, Ch. 80, parts. 62 et seq.) gobierna los procedimientos a seguirse al discontinuar el servicio de cuentas que afectan a edificios de apartamentos con contadores maestros. Estos procedimientos incluyen ciertas medidas cuyo fin es informar a los inquilinos de que esta pendiente la discontinuación de su servicio de gas o electricidad y debe a su vez especificar los recursos disponibles incluyendo su derecho de pedir a una corte que nombre un receptor para cobrar rentas y remitir una porción de la misma a la empresa de servicio público para el pago de las cuentas por servicios prestados.

SECCION 280.150 Cargo por reconectar servicio

Cuando el servicio ha sido desconectado conforme a la Sección 280.130 aquí incluida, la empresa de servicio público puede imponer y cobrar el cargo de reconexión, de haberlo, que aparece en su reglamento y regulaciones o en los terminos y condiciones que estan archivados con la Comision. Tales reglas, tal como han sido presentadas, deben disponer que haya una renuncia automatica de uno de los cargos por reconexión de servicio durante el espacio de un año. En el caso de las empresas de servicio de gas y electricidad tal renuncia automatica debiera aplicarse solamente a la reconexión del medidor o contador. Para las empresas de servicio publico de agua y alcantarillado, tal renuncia automatica debiera aplicarse a la reconexión del metro o contador o a la valvula localizada en el borde de la acera que se llama en ingles (buffalo box). Los clientes pueden ser responsables por los costos adicionales incurridos en la desconexión y reconexión del servicio en los casos que no sean el metro o contador y en el caso del agua y alcantarillado pueden ser responsables por los costos incurridos por razones ajenas al metro o contador y a la valvula del borde de la acera.

Sección 280.160 Procedimientos para disputas

- a) Una empresa de servicio público deberá asignar a uno o más de sus empleados en cada una de sus oficinas laborales en las cuales tiene contacto con el público, la responsabilidad de escuchar, en persona, cualquier disputa o queja hecha por un solicitante, cliente o consumidor. Este personal deberá considerar las alegaciones del demandante y deberá exponer claramente la explicación del demandante y el argumento de la empresa con respecto al caso. Dicho personal estará autorizado para actuar por la empresa y de resolver la queja y deberá estar disponible durante todas las horas de oficina para cumplir con los deberes anteriormente descritos.
- b. Cuando una disputa entre una empresa de servicio público y un solicitante, cliente o consumidor no puede ser resuelta entre ambos, cada empresa deberá instruir al personal que está en contacto con el solicitante, cliente o consumidor que persigue la resolución de dicha disputa bajo las estipulaciones de esta Parte, de informarle a tal solicitante, cliente o consumidor que de no estar de acuerdo con la decisión tomada por el personal de la empresa, tiene derecho a que su problema sea considerado y decidido por el personal supervisor de la empresa. Cada empresa deberá además instruir al personal supervisor que informe al solicitante, cliente o consumidor que no acepte la decisión del personal supervisor, que tiene derecho a que su problema sea estudiado por la Comisión y deberá proporcionarle el número de teléfono y la dirección de la Sección de Ayuda al Consumidor de la Comisión de Comercio de Illinois.
- C. Cuando un cliente disputa una cuenta o factura, la empresa no podrá discontinuar el servicio por razón de falta de pago mientras el cliente:
 - 1) pague la porción de la cuenta que no está en discusión, o una cantidad igual a la de la factura del año anterior en la misma localidad por el mismo periodo tomando en cuenta la temperatura (de las dos la que sea mayor); y
 - 2) pague todas las facturas periódicas futuras a tiempo; y
 - 3) entre en una discusión bona fide con la empresa para resolver la disputa lo antes posible.

Sección 280.170 Procedimiento de la comisión para disputas

- a) Antes de que la Comisión permita que se registre una querrela o queja oficial por un solicitante, cliente o consumidor o por la empresa de servicio público, deberá registrarse una queja informal con la Sección de Asistencia o Ayuda al Consumidor de la Comisión.
- b) La queja informal; -
 - 1) debe estar por escrito pero puede iniciarse por teléfono o en persona en las oficinas de la Comisión; y 2) deberá proporcionar a la Comisión la información siguiente:
 - A) el nombre, dirección y el número telefónico del solicitante, cliente o consumidor, B) el nombre de la empresa de servicio público en cuestión, C) la naturaleza de la queja en forma clara y concisa, D) la ayuda específica que se solicita.
- c) Al recibir la queja informal, la Sección de Ayuda al Consumidor de la Comisión deberá:
 - 1) informarle a la parte interesada contra quien se establece la queja de que la misma ha sido registrada en su contra; la parte interesada contra quien se establece la queja debe a su vez contestar a la Sección de Ayuda al Consumidor dentro de catorce días; y 2) estudiar e investigar la queja o querrela; e
 - 3) informarle, a las partes interesadas el resultado de la investigación dentro de un tiempo razonable que no debe ser más de catorce días después de que se haya recibido la respuesta de la parte contra quien se registró la queja, acerca de la misma.
- d) Si la Sección de Ayuda al Consumidor no puede resolver la querrela o queja a la satisfacción de las partes interesadas, o si la parte contra quien se estableció la queja no responde a la Sección de Ayuda al Consumidor dentro de los catorce días, cualquiera de las partes puede registrar una queja formal conforme a las Reglas
- e) El servicio prestado por una empresa de servicio público no puede ser suspendido por la razón que está en disputa mientras dure el proceso de estudio de la Comisión conforme a las estipulaciones de esta Sección, siempre y cuando el cliente haya cumplido con todas las estipulaciones de la Sección 280.160-

83 CODIGO ADMINISTRATIVO DE ILLINOIS
CAPITULO I, S280.190

Subcapitulo b

Sección 280.190 Notificaciones de segunda lengua

En aquellas áreas de servicio de cualquier empresa de servicio público donde este demostrado que existe la necesidad de comunicar en otro idioma o de enviar las notificaciones que se estipulan en los Apendices A y B aqui incluidos, otro idioma, las notificaciones que se envíen por la empresa deberan contener la siguiente advertencia en el idioma apropiado: Importante - Esta notificación afecta sus derechos y obligaciones y debe ser traducida inmediatamente.

Subcapitulo b

Seccion 280.200 Libreto de información para el consumidor

Un folleto de informaciffin para el consumidor que contenga las practicas de credito y de cobros de una empresa de servic i o p 6blico, debera ser proporcionado a todos los solicitantes de servicio y debera estar disponible a todos los clientes en las oficinas de servicio.

83 CODIGO ADMINISTRATIVO DE ILLINOIS
CAPITULO I, S280 APP. A

SUBCAPITULO b

Seccion S280 APENDICE A Notificacion de desconexion de servicio

IMPORTANTE!!LEA ESTO INMEDIATAMENTE!

NOMBRE DE LA EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO
CLIENTE

DIRECCION

DIRECCION

CIUDAD, ESTADO, CODIGO POSTAL
DE CUENTA

NUMERO TELEFONICO

SU SERVICIO DE (Tipo de Servicio) SERA DESCONECTADO EL DIA (Fecha) O DESPUES

PORQUE:

USTED DEBE
EN CUENTAS PENDIENTES

USTED DEBE
DEL DEPOSITO PARA EL SERVICIO

-OTRO (Especifique)

SI USTED NO QUIERE QUE SU SERVICIO DE (Tipo de servicio) SEA DESCONECTADO USTED
DEBE PAGAR \$ ANTES DE (Fecha)

***Si usted no puede pagar la cantidad total ahora, usted puede suscribirse a un plan de
pagos con (Nombre de la empresa). Llamenos al (Numero Telefonico) para darle mas
informacion.

***(Nombre de la empresa) tiene empleados disponibles desde las
A.M. hasta las P.M. para contestar cualquier
pregunta que usted tenga o para escuchar sus quejas Si usted no
entiende un error, llame a (Nombre de la empresa) (Numero telefonico) lo antes posible. Si la persona con quien
usted habla no puede ayudarle, pida hablar con un supervisor.

Si el supervisor no puede ayudarle tampoco, llame a la Sección de Ayuda al Consumidor de la Comisión de Comercio de Illinois al 312-793-2887 (Chicago) o 217-782-2024 (Springfield). Llame antes de que se efectúe la desconexión.

.Importante! Si su servicio se desconecta, tendrá que pagar \$ antes de que su servicio de -(tipo de-servicio) se vuelva a conectar.

Reverso (Impreso en Papel. Rojo)

83 CODIGO ADMINISTRATIVO DE ILLINOIS
CAPITULO I, S280 APP. B

Seccion 280. APENDICE B Requisito para prevenir desconecion de servicio en caso de enfermedad

SI ALGUIEN QUE VIVE AHORA EN SU CASA ESTA MUY ENFERMO

SI ALGUIEN QUE VIVE AHORA EN SU CASA ESTA MUY ENFERMO, NO DESCONECTAREMOS SU SERVICIO DE (Tipo de Servicio)

QUE DEBE HACER

USTED DEBE HACER CONTACTO CON SU MEDICO O CON LA JUNTA LOCAL DE SALUD

ELLOS DEBEN LLAMAR A (Nombre de la empresa) al (telefono) DE INMEDIATO. DEBEN A SU VEZ ENVIAR UNA CERTIFICACION POR ESCRITO A LA EMPRESA DENTRO DE CINCO DIAS CON LA INFORMACION SIGUIENTE:

- Nombre de la persona que esta enferma
- Una declaracion a los efectos de que la persona enferma en efecto vive en la residencia en cuestion
- El nombre, direccion de la oficina y telefono de la persona que hace la certificaci6n
- El periodo durante el cual una desconecion del servicio que prestamos seria un agravante para la enfermedad

?POR CUANTO TIEMPO ES VALIDA DICHA CERTIFICACION?

LA CERTIFICACION ES VALIDA POR UN MES. PUEDE RENOVARSE POR UN MES MAS, SI EL DOCTOR O LA JUNTA LOCAL DE SALUD ESCRIBE NUEVAMENTE A LA COMPANIA. SI LA CERTIFICACION NO SE RENUEVA, SU EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO PUEDE DESCONECTARLE EL SERVICIO DESPUES DEL PRIMER MES.

PARA MAS INFORMACION LLAME A (Nombre de la empresa) al (Telefono) O LLAME A: SECCION DE AYUDA AL CONSUMIDOR COMISION DE COMERCIO DE ILLINOIS
217-782-2024 (Springfield) o
312-793-2887 (Chicago)

INFORMACION ADICIONAL SOBRE ESTE ASUNTO APARECE EN LA SECCION 280.130 DEL 83 CODIGO ADMINISTRATIVO DE ILLINOIS 280. PUEDE ESTUDIAR UNA COPIA DE LA PARTE 280 EN CUALQUIER OFICINA LOCAL DE SERVICIO DE CUALQUIER EMPRESA DE SERVICIO PUBLICO. O USTED PUEDE ESTUDIAR U OBTENER UNA COPIA EN LAS OFICINAS DE LA COMISION DE COMERCIO DE ILLINOIS EN EL 527 DE LA AVENIDA EAST CAPITAL EN SPRINGFIELD, ILLINOIS 62706 O EN EL 160 AL NORTE DE LA CALLE LA SALLE EN CHICAGO.

83 CODIGO ADMINISTRATIVO DE ILLINOIS Capitulo 1, S280 APPB
Subcapitulo b

CHICAGO, ILLINOIS 60601. LA PARTE 280 (Previamente Orden General 172) ESTA DISPONIBLE EN INGLES O
ESPANOL.

83 CODIGO ADMINISTRATIVO DE ILLINOIS Capitulo I, S280 APP C
Subcapitulo b

SECCION 280. APENDICE C (Notificación al público)

REGULACIONES TOCANTES A LA ELIGIBILIDAD PARA SERVICIO

DEPOSITOS DEL CLIENTE, PRACTICAS DE PAGO

Y DE DESCONTINUACION DEL SERVICIO

COMISION DE COMERCIO DE ILLINOIS

83 Codigo Adm de Il. 280

a parte 280 de las regulaciones y reglamento de la Comision de Comercio de Illinois que prescribe los procedimientos que gobiernan la elegibilidad para recibir servicio, los depósitos, las practicas de pago y de discontinuación del servicio esta archivada en esta oficina y expuesta a la inspección pública.

Hay disponible copias en español de la parte 280, también expuestas a la inspección pública.

Cualquier empleado puede indicarle el lugar donde usted podrá consultar una copia de la parte 280 y le referirá al personal asignado con la responsabilidad de darle información acerca de la Parte 280.

Se pueden estudiar u obtener copias de la parte 280 en las oficinas de la Comision en el 160 al Norte de la calle LaSalle, en Springfield, Illinois.

SECCION 280. Apendice D (Inserción para ser incluida con cada notificación de desconexión enviada a consumidores de gas y electricidad)

SI USTED NO PUEDE PAGAR AHORA LA CUENTA TOTAL

LEA ESTA NOTIFICATION ACERCA DE COMO HACER
ARREGLOS PARA PAGAR A PLAZOS

Que puedo hacer si no puedo pagar el total de la cuenta ahora?

Si

ú, usted es un cliente residencial de una empresa de servicio público y usted tiene una cuenta pendiente con la compañía, por servicio que se le ha proporcionado, usted puede tener la oportunidad de hacer un acuerdo de pagos con la compañía para pagar la deuda a plazos y evitar que le desconecten su servicio.

Estos acuerdos para pagar a plazos se llaman "acuerdos de pagos diferidos". Un acuerdo de pagos diferidos le permitirá a usted hacer un pago inicial o de entrada contra la cantidad que usted debe y pagos manuales subsecuentes durante cierto tiempo hasta liquidar el balance pendiente con la empresa de servicios públicos.

¿De qué manera decidimos la compañía y yo, cuánto debo pagar cada mes bajo el Acuerdo de Pagos Diferidos?

Los términos y las condiciones de un acuerdo de pagos diferidos se determinarán por la empresa de servicio público después de considerar los factores siguientes, basándose en la información que la compañía tiene y la que usted le proporcione a la compañía:

- (1) cantidad pendiente de su cuenta
- (2) su capacidad de pago
- (3) su historia de pago con la empresa de servicio público
- (4) las razones por las cuales se atrasó en sus pagos
- (5) cualquier otro factor relevante a su servicio

Acuerdos hechos del 1ro de abril hasta el 30 de noviembre

- (1) El cliente residencial deberá pagar 25% de la cantidad pendiente para poder entrar en un acuerdo de pagos diferidos
- (2) La empresa de servicio público debe darle 4 meses de plazo como mínimo, y un máximo de 12 meses para pagar el resto de la cantidad pendiente.

(3) Al mismo tiempo que usted este haciendo sus pagos mensuales contra la cantidad pendiente, usted debe tambien hacer los pagos de las cuentas actuales antes de que se venzan.

(4) Usted tambien puede participar en un plan presupuestario de pagos para equilibrar sus pagos a traves de] anó.

(5) Usted tiene derecho a entrar en un acuerdo de pagos diferidos siempre y cuando usted no haya roto un acuerdo tal por los ultimos 12 meses.

Acuerdos hechos de] 1 de diciembre hasta el 31 de marzo (Reglas Especiales de Invierno)

(1) Un cliente residencial debe pagar el 10% de la cantidad pendiente para as; poder entrar en un acuerdo de pagos diferidos.

y
(2) La empresa de servicio publico deberá darle 4 meses de plazo, como minimo, para pagar el balance pendiente, pero dicho, acuerdo no pasado el proximo noviembre.

(3) Al mismo tiempo que usted este haciendo sus pagos mensuales contra la cantidad pendiente usted debe pagar us cuentas regulares de servicio póblico antes o para el dia de vencimiento.

(4) Usted puede tambien entrar en un plan presupuestario de pagos para equilibrar su pagos regulares.

(5) Usted tiene derecho a entrar en un acuerdo de pagos diferidos cada invierno aunque usted haya roto por incumplimiento, otro acuerdo de pagos diferidos en los ultimos 12 meses.

?Como se hace un acuerdo de pagos diferidos?

Un acuerdo de pago diferidos se puede hacer visitando la oficina de servicio de la empresa de servicio póblico o haciendo contacto con ellos por telefono. Si usted visita la oficina en persona, la compa*Ma puede pedirle que firme un acuerdo de pagos diferidos. Ellos deben proporcionarle una copia del acuerdo que usted firmo. Si usted hace un acuerdo de pagos diferidos por telefono, la compOfa debera enviarle a usted una copia que confirma el acuerdo.

?Que puedo hacer si me es imposible cumplir con'el acuerdo de pagos diferidos?

Renegociaci'ón

Si su situación económica cambia substancialmente durante el tiempo de validez del acuerdo de pagos diferidos, la compañía está obligada a renegociar el acuerdo de pagos diferidos con usted tomando en consideración los cambios en su situación económica los cuales usted ha podido probar.

(1) Para ser elegible para una renegociación, usted debe hacer contacto con la empresa antes de la fecha de vencimiento del pago que usted no puede hacer.

(2) La compañía no está obligada a renegociar su acuerdo de pagos diferidos si usted no hace contacto con ellos antes de que pasen 14 días después de la fecha de vencimiento de la cuenta que usted no paga.

(3) La compañía de servicio público está obligada a renegociar solamente un acuerdo de pagos diferidos durante el término del acuerdo original y no tiene que darle una extensión para hacer sus pagos por más de un día de la fecha del acuerdo original.

¿Qué puedo hacer si dejo de hacer un pago?

Reinstalación

Si usted deja de hacer un pago contra su cuenta actual por una cantidad que está indicada en su acuerdo de pagos diferidos, la compañía puede descontinuar su servicio después de enviarle una notificación final antes de la desconexión.

(1) Sin embargo, si usted paga a la empresa, la cantidad total que usted debe hasta el momento, bajo su acuerdo de pago diferidos, incluyendo las cuentas actuales, la compañía deberá reinstalar su sistema de pagos bajo el acuerdo de pagos diferidos.

(2) La empresa está obligada solamente a reinstalarle su participación en el acuerdo de pagos diferidos una vez durante el tiempo de vigencia de tal acuerdo.

Llame a su empresa de servicio público inmediatamente:

Usted debe llamar a su empresa de servicio público inmediatamente para tratar de llegar a un acuerdo en cuanto al pago de su deuda. Usted debe llamar a la empresa si usted cree que puede haber un arreglo aun en el caso de que usted haya roto por incumplimiento un acuerdo anterior.

Una vez que su servicio público ha sido desconectado, la empresa no está obligada a darle usted la oportunidad de participar en un acuerdo de pagos diferidos a no ser que usted sea elegible a las regulaciones especiales de reconexión durante el invierno.

(Origen: Anadido al 6 111. Reg. 13723, válido el 8 de noviembre de 1982)

83 CODIGO ADMINISTRATIVO DE ILLINOIS CAPITULO I
S280.180

Subcapi * tulo b

Seccion 280.180 Notificaión pública de los reglamentos de la
Comision

Todas las ,empresas de servicio público deberan fijar en dos lugares publicos y conspicuos, en cada una de las oficinas donde realiza transacciones con el público una notificaci6n que no sea menor de siete pulgadas por 10 pulgadas en tamano impresa en color negro sobre fondo blanco siguiendo en lo mas cercano posible las pautas establecidas en el Apendice C aquí incluido.

